

مجله مطالعات کتابداری و علم اطلاعات

تاریخ دریافت مقاله: ۱۳۹۳/۰۶/۰۶

دانشگاه شهید چمران اهواز، بهار ۱۳۹۵

تاریخ پذیرش مقاله: ۱۳۹۴/۰۳/۲۶

شماره پیاپی ۱۷، صص: ۷۹-۹۴

رابطه فرایندهای مدیریت دانش و هوش کارکنان

در سازمان‌های حوزه فناوری اطلاعات

مهدی شامی زنجانی^۱ محمدحسین رونقی^۲

چکیده

هدف: این پژوهش با هدف ارزیابی فرایندها و اجزای مدیریت دانش در یک سازمان بوسیله مقادیر غیر قطعی خاکستری انجام شده است.

روش: پژوهش پیش رو از نوع توصیفی پیمایشی است. جهت شفاف سازی راهکار پژوهش، یک شرکت فعال حوزه فناوری اطلاعات به عنوان مورد مطالعه انتخاب شده است. جامعه آماری شامل کلیه کارکنان و مدیران شرکت مورد مطالعه می باشد. تعداد ۲۸۰ نفر بر اساس روش نمونه گیری تصادفی انتخاب شدند. بوسیله پرسشنامه هفت بعد مدیریت دانش در یک سازمان شامل: راهبرد، ساختار، افراد-نقش‌ها، فناوری- سیستم‌های اطلاعاتی، ایجاد دانش، انتقال دانش و دسترسی به دانش بر اساس نظر خبرگان انتخاب و توسط تئوری سیستم های خاکستری مورد ارزیابی قرار گرفتند.

یافته ها/ نتیجه گیری: از مهم ترین نتایج پژوهش چگونگی کاربرد روش غیرقطعی تئوری خاکستری در ارزیابی مدیریت دانش یک سازمان است همچنین از دیگر نتایج حاصله می توان به فاصله نسبی بین وضعیت موجود و مطلوب در دو بعد از مدیریت دانش یعنی انتقال دانش و کارکنان در سازمان مورد مطالعه اشاره کرد.

واژگان کلیدی: مدیریت دانش، سیستم های خاکستری، انتقال دانش

۱. استادیار گروه مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه تهران

۲. نویسنده مسوول. دانشجوی دکتری مدیریت فناوری اطلاعات دانشگاه تهران

mh_ronaghi@ut.ac.ir

مقدمه

مدیریت دانش می‌تواند با یکپارچه‌سازی سرمایه‌های دانشی سازمان‌ها در بخش‌های مختلف و تأثیرگذاری مستقیم بر مفاهیمی مانند مشتری‌مداری، یادگیری سازمانی، ارتقای فرهنگ سازمانی، رهبری و تصمیم‌گیری هوشمندانه، بازطراحی فرایندها، تولید دانش جدید و تبدیل دانش ضمنی به صریح، زمینه ارتقای سطح فعالیت‌ها و رسیدن به اهداف موردنظر را به همراه داشته باشد (کبد^۱، ۲۰۱۰، ص ۴۱۶). سازمان‌ها بدون داشتن راهبرد مشخصی در استفاده از مدیریت دانش نمی‌توانند بهره‌ای از این کارکردها داشته باشند و می‌بایست در این خصوص سیاست‌های راهبردی تدوین گردد و عوامل موثر بر پیاده سازی فرایندهای مدیریت دانش شناسایی گردد (ژو و کوادوس^۲، ۲۰۱۲، ص ۱۸). افراد و منابع انسانی یک سازمان نقش مهمی در تبادل اطلاعات و فرایندهای دانشی سازمان دارند. شناخت ویژگی‌های افراد و بررسی تاثیر کارکنان بر گردش اطلاعات و دانش در سازمان به مدیریت اثربخش دانش سازمان کمک می‌کند (مسا و استفانیا^۳، ۲۰۰۹، ص ۱۳۰). در پژوهش‌های متعددی مدل‌ها و راهبردهای مدیریت دانش و عوامل موثر بر آن مورد بررسی قرار گرفته است اما این پژوهش با هدف ارزیابی رابطه هوش کارکنان به عنوان یک ویژگی فردی با فرایندهای مدیریت دانش در سازمان انجام شده است. مساله اصلی این تحقیق شناخت رابطه سه نوع هوش افراد یعنی هوش هیجانی، هوش فرهنگی و هوش منطقی و سه فرایند مدیریت دانش یعنی ایجاد، انتقال و بکارگیری دانش در سازمان است.

ادبیات پژوهش

مدیریت دانش

مدیریت دانش فرایندی است که طی آن سازمان به تولید ارزش و ثروت از دانش یا سرمایه فکری خود می‌پردازد (نوناکا و تاکوچی^۴، ۱۹۹۵). در تعریفی دیگر مدیریت دانش

-
1. Kebede
 2. Xu & Quaddus
 3. Massa & Stefania
 4. Nonaka & Takeuchi

سیستمی جهت ایجاد جوی مساعد برای کسب و تسهیم دانش موجود، ایجاد فرصت‌هایی برای خلق دانش جدید و فراهم کردن ابزارهایی برای بکارگیری دانش در جهت دستیابی به اهداف سازمان است (گاتسچاک^۱، ۲۰۰۷، ص ۲۵۶).

هر سازمان برای دستیابی به اهداف خود، از مجموعه دانشی استفاده می‌کند که نزد تک‌تک افراد و در ذهن آن‌ها انباشته شده است. در صورت عدم استفاده از این دانش‌ها، می‌توان شکست سازمان یا بالا بودن هزینه‌های ناشی از تکرار برخی فرایندهای تصمیم‌گیری و عدم استفاده مطلوب از سوابق تجربی و تصمیم‌گیری‌ها را انتظار داشت. به همین دلیل، سازمان‌های پیشرو اقدام به جمع‌آوری دانش نهفته نزد پرسنل و گروه‌های کاری می‌کنند که به آن سرمایه دانش گفته می‌شود. امروزه سرمایه‌های یک سازمان تنها سرمایه مالی و فیزیکی نیست بلکه سرمایه دانش افراد مهمتر از آن دو بوده و مورد توجه مدیران قرار گرفته است. به بیانی دیگر، مدیریت نیروی انسانی، وجه پیچیده مدیریت دانش است (گاتسچاک، ۲۰۰۷، ص ۲۵۷).

با توجه به پژوهش‌های متعدد صورت گرفته فرایندهای مدیریت دانش از منظرهای مختلفی مورد بررسی قرار گرفته‌اند و مدل‌های متنوعی ارائه شده است. هیسینگ^۲ (۲۰۰۰) معتقد است مدیریت دانش از چهار فرایند خلق، ذخیره‌سازی، انتقال و کاربرد تشکیل شده است (کبد، ۲۰۱۰، ص ۴۱۹).

یکی از مدل‌های مهم در حوزه مدیریت دانش مدل پروبست و رهماردت^۳ (۲۰۰۲) است که به نام مدل پایه‌ای ساختمان مدیریت دانش نام‌گذاری شده است. طراحان مدل یاد شده، مدیریت دانش را به صورت دور پویا می‌بینند که در چرخش دائم است. مراحل این مدل، شامل هشت جزء، متشکل از دو چرخه درونی و بیرونی است (مسا و استفانیا، ۲۰۰۹، ص ۱۳۳-۱۳۴):

۱. چرخه درونی: به وسیله بلوک‌های کشف (شناسایی)، کسب، توسعه، تسهیم، کاربرد (بهره برداری) و نگهداری از دانش، ساخته می‌شود.

-
1. Gottschalk
 2. Heising
 3. Probest and Remhardt

۲. چرخه بیرونی: شامل بلوک‌های اهداف دانش و ارزیابی آن است که سیکل مدیریت دانش را مشخص می‌نماید.

دانش در سازمان یعنی آنچه که افراد دربارهٔ ارباب رجوع، محصولات، فرایندها، اشتباه‌ها، و موفقیت‌ها می‌دانند (گاتسچاک، ۲۰۰۷، ص ۲۵۶). دانش یک سازمان می‌تواند در ذهن افراد، گروه‌ها و واحدهای آن، جا گرفته باشد و بخش اصلی فرایندهای اجرایی، عرف‌ها و قوانین و مقررات آن محسوب شود (رنجبرفر و دیگران، ۱۳۹۲، ص ۶۲). از طرفی، دانش را ترکیبی سازماندهی شده از وظایف، نقش‌ها، رویه‌ها و اطلاعات، تعریف کرده‌اند. این تعریف به این مفهوم است که اطلاعات را تنها با سازماندهی می‌توان به دانش تبدیل کرد. دانش به خرد سازمانی تشبیه شده است. دانش سازمانی نه به سازمان، بلکه به افرادی از سازمان مربوط است که آن را تولید کرده‌اند (موسی‌خانی و سعیدی، ۱۳۸۹). در تعریف جامع‌تر دانش سازمان مجموعه‌ای از سرمایه‌ها، قوانین، فعالیت‌های جاری، روندهای اجرایی استانداردها و دیگر امور سازمانی است که رفتار اعضای آن سازمان را شکل می‌دهند. همین‌طور منطبق حاکم، مدل‌های ذهنی، ابزارهای تصمیم‌گیری، فرهنگ و دیگر ویژگی‌های سازمانی که درک آن سازمان را شکل می‌دهند، دانش آن سازمان محسوب می‌شوند. این تعریف، ترکیبی از دو دیدگاه رفتاری و شناختی در مورد دانش سازمانی است، تا همهٔ انواع دانش سازمانی را در برگیرد (الهوری و دیگران^۱، ۲۰۱۲، ص ۵۳). تعریف افراد باهوش خود نیاز به ژرف‌نگری بیشتری دارد تا مشخص شود منظور از باهوش بودن و هوش افراد چیست.

هوش و انواع آن

هوش از جمله مفاهیمی است که در حوزه روانشناسی تعاریف متعددی از آن ارائه شده است. با وجود تعاریف متعددی که از آن ارائه شده است و یا ویژگی‌های متعددی که برای افراد باهوش عنوان شده است می‌توان جهت‌گیری‌های واحدی را در آن‌ها یافت. برخی از تعاریف ارائه شده عبارتند از: هوش عبارت است از ظرفیت توانایی و یادگیری. هوش عبارت است از دانش‌پذیری و ظرفیت کسب آن، هوش عبارت است از توانایی سازگاری فرد با

1. Alhawari et al.

محیط، هوش توانایی تفکر بر حسب ایده‌های انتزاعی است (پرکینز^۱، ۱۹۸۵، ص ۱۴۸). آنچه در اذهان عمومی به عنوان هوش تعبیر می‌شود همان هوش منطقی یا محاسباتی است که به استدلال درست افراد و توانایی حل مسائل کمی اشاره دارد. هوش انواع مختلف دارد که در ادامه به برخی از آنها اشاره می‌شود.

هوش هیجانی: ریشه در مفهوم هوش اجتماعی دارد. هوش اجتماعی بیانگر توانایی درک و مدیریت افراد در روابط انسانی است. در اوایل سال ۱۹۸۰ محققان به تعریف نظام مند هوش هیجانی دست زدند. مشهورترین آن‌ها هوش درون و بین فردی در زمینه سواد عاطفی است که سنگ بنای هوش هیجانی شد (ابایل و هامفری^۲، ۲۰۱۱). هوش هیجانی به عنوان هوش غیر شناختی عبارت است از مهارت‌های هیجانی و اجتماعی که بر توانایی فرد در مقابله با فشارها و تقاضاهای محیطی تاثیر می‌گذارد به عبارت دیگر هوش هیجانی بیانگر توانایی اداره مطلوب خلق و خو، وضع روانی و کنترل تنش‌هاست و در واقع عاملی است که به هنگام ناکامی در دستیابی به هدف در شخص ایجاد انگیزه و امید می‌کند (هرمان و دیگران^۳، ۲۰۰۸). مدل گلمن^۴ توانمندی‌های هوش هیجانی را در چهار نوع عمومی و کلی تشریح می‌کند (گلمن، ۲۰۰۱، ص ۲۹):

۱. خودآگاهی: توانایی درک احساسات و نقاط قوت و ضعف خود
 ۲. خود مدیریتی: توانایی اداره حالات، تنش‌ها و قابلیت‌های درونی خود
 ۳. آگاهی اجتماعی: توانایی درک صحیح افراد و گروه‌ها
 ۴. مدیریت روابط: توانایی ایجاد عکس‌العمل‌های مطلوب در دیگران
- افرادی که از لحاظ هوش هیجانی باهوش‌ترند، هنگامی که در حالت هیجانی مثبت قرار دارند قادرند حالات هیجانی منفی را که پیامدهای مخرب دارد نیز تحت کنترل خود در آورند و از احساسات ناکارآمد جلوگیری کنند (کومار و شارما^۵، ۲۰۱۲، ص ۱۴۲).

1. Perkins
 2. O'Boyle and Humphrey
 3. Herman et al.
 4. Goleman
 5. Kumar & Sharma

هوش فرهنگی: هسته اصلی تشکیل دهنده هوش فرهنگی توانمندی افراد یا گروه‌های اجتماعی با فرهنگ متفاوت است. (کومار و دیگران^۱، ۲۰۰۸) مفهوم هوش فرهنگی منعکس کننده توانایی فرد برای عمل و مدیریت اثربخش در مجموعه‌های به لحاظ فرهنگی متنوع تعریف می‌شود (کاپاتینا^۲، ۲۰۱۱، ص ۱۱۹۴۷). توانایی در گردآوری اطلاعات، تفسیر آن‌ها و عمل کردن بر مبنای آن‌ها در موقعیت‌های چند فرهنگی، توانایی فرد برای سازگاری موفقیت آمیز با مجموعه‌های نوین فرهنگی که بر اساس زمینه فرهنگی فرد می‌توان آن‌ها را مجموعه‌های فرهنگی نامانوس و ناآشنا دانست و توانایی در تعامل اثر بخش با مردمانی به لحاظ فرهنگی متفاوت از جمله دیگر تعاریفی است که برای هوش فرهنگی ارائه شده است (کومار و دیگران، ۲۰۰۸، ص ۳۲۳).

پیشینه پژوهش

از پژوهش‌های گذشته مطالعات متعددی مورد بررسی قرار گرفت که می‌توان به برخی از موارد زیر اشاره کرد:

در تحقیق کیوان آرا و دیگران (۱۳۹۰) رابطه مولفه‌های مدیریت دانش و هوش سازمانی مورد ارزیابی قرار گرفته است این پژوهش از نوع توصیفی پیمایشی بوده است که بین کارکنان دانشکده‌های علوم پزشکی اصفهان انجام شده است و همبستگی معناداری بین مولفه‌های هوش سازمانی و مدیریت دانش بدست آمده است.

پژوهش رضاییان و کشته‌گر (۱۳۸۷) به رابطه بین هوش کارکنان و تعهد سازمانی پرداخته است. روش این تحقیق از نوع پیمایشی همبستگی بوده است. نتایج این تحقیق نشان می‌دهد که رابطه معناداری بین ابعاد هوش هیجانی و تعهد سازمانی کارکنان مشاهده شده است.

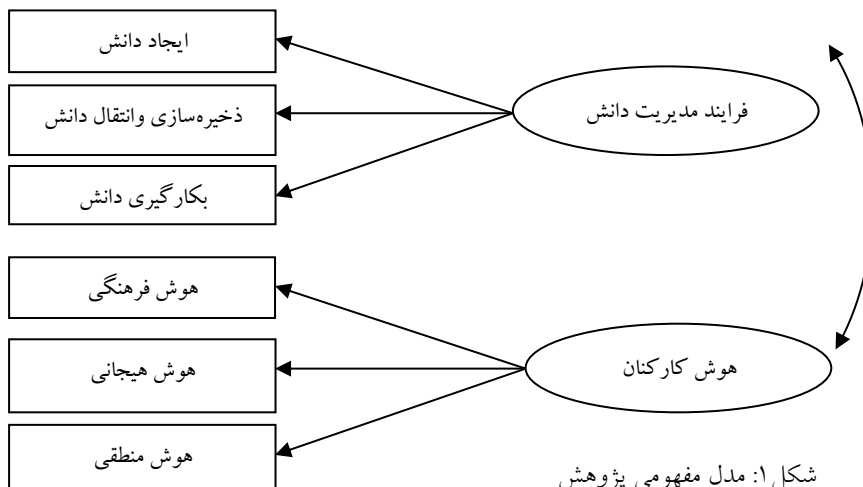
در تحقیق کومار و دیگران (۲۰۰۸) تاثیر برخی ویژگی‌های شخصیتی از جمله هوش فرهنگی افراد بر فرایند گردش اطلاعات و اثربخشی آن مورد ارزیابی قرار گرفته است. در این تحقیق بر اساس پیمایش صورت گرفته رابطه مثبتی بین هوش فرهنگی و نحوه مناسب گردش اطلاعات در یک سازمان بدست آمد.

-
1. Kumar et al.
 2. Capatina

پژوهش کبد (۲۰۱۰) پژوهش بنیادی است که در آن الگوهای مختلف مدیریت دانش مورد مقایسه قرار گرفته است و ویژگی‌های هر الگو و مزیت‌های آن تشریح شده است. با توجه به بررسی پژوهش‌های پیشین، مطالعه‌ای که به طور مستقیم تاثیر و ارتباط ویژگی‌های شخصیتی افراد را بر فرایندهای مدیریت دانش ارزیابی کند یافت نشد ویژگی مشخص پژوهش پیش‌رو ارزیابی رابطه بین هوش افراد به عنوان یک ویژگی شخصیتی و فرایندهای مدیریت دانش است.

مدل مفهومی پژوهش

بر اساس مطالعه پژوهش‌های پیشین هم‌چون تحقیق کیوان آرا و همکاران و هیسینگ و همچنین بر اساس نتایج تحلیل محتوای مصاحبه نیمه ساختارمند با گروه خبرگان پژوهش مدل مفهومی تحقیق مطابق شکل ۱ تدوین گردید.



شکل ۱: مدل مفهومی پژوهش

روش‌شناسی پژوهش

این پژوهش از نوع توصیفی پیمایشی است. پس از مطالعه متون مربوطه و مرور ادبیات پژوهش با استفاده از نتایج حاصل از تحلیل محتوای کیفی مصاحبه نیمه ساختارمند با پنج تن از اساتید دانشگاه فعال در حوزه علوم مدیریت که گروه خبرگان پژوهش را تشکیل می‌دهند

شاخص‌ها و متغیرهای تحقیق شناسایی شد و فرضیه‌های تحقیق جهت ارزیابی ارتباط بین متغیرها تدوین شدند. ابزار این پژوهش پرسشنامه و مصاحبه است. دو نوع پرسشنامه تهیه شد. پرسشنامه اول برای ارزیابی وضعیت سه فرایند مدیریت دانش در بین کارکنان نمونه توزیع گردید. پرسشنامه دوم جهت ارزیابی سه نوع هوش افراد تدوین و بین نمونه آماری توزیع گردید. پرسشنامه‌ها یکبار در بین تعدادی محدودی از نمونه توزیع شد و مطابق نظر گروه خبرگان پژوهش اصلاحات مربوطه روی آن انجام گرفت. به همین لحاظ می‌توان ادعا کرد که که ابزار تحقیق از روایی ظاهری و مفهومی قابل قبولی برخوردار است. برای سنجش روایی محتوایی از روش نسبت اعتبار محتوا بهره گرفته شد فرمول این روش بصورت رابطه ۱ است. در این رابطه n_e برابر تعداد پاسخ‌های ضروری برای سنجش و یا تایید قابلیت سنجش موضوع پژوهش توسط شاخص می باشد و مقدار N برابر تعداد خبرگان است.

$$CVR = \frac{n_e - N/2}{N/2} \quad (1)$$

نسبت اعتبار محتوا برای کلیه شاخص‌ها و عوامل قابل محاسبه بوده و باید از ۰/۷۵ بیشتر باشد تا در سطح معناداری ۰/۰۵ اعتبار محتوایی برای آن شاخص یا عامل، مطلوب تشخیص داده شود. مقدار این شاخص برای شش سازه دو پرسشنامه برابر با ۰/۸۹، ۰/۷۹، ۰/۸۷، ۰/۷۵، ۰/۸۹ و ۰/۹۱ بدست آمد. اعتبار محتوایی نیز مورد تایید قرار گرفت. جهت ارزیابی پایایی ابزار پژوهش از ضریب آلفای کرونباخ استفاده شده است. هرچه مقدار این ضریب به یک نزدیک‌تر باشد نشان دهنده پایایی بهتر ابزار پژوهش است. مقدار ضریب کرونباخ برای هر سازه به طور مجزا محاسبه گردید و مقادیر ۰/۸۲، ۰/۷۵، ۰/۸۱، ۰/۷۳، ۰/۸۹ و ۰/۷۶ به دست آمد که می‌توان اذعان داشت که پرسشنامه‌ها از پایایی قابل قبولی برخوردار است. برای آزمون معناداری سوالات پرسشنامه از آزمون t و مقدار P -Value استفاده شده است. در سطح ۵ درصد معناداری کلیه سوالات پرسشنامه‌ها مورد تایید قرار گرفت

جامعه و نمونه آماری

جامعه این پژوهش شامل کلیه کارکنان سازمان‌های فعال در حوزه فناوری اطلاعات ایران است. مطابق نظر گروه خبرگان پژوهش حوزه فناوری اطلاعات به دلیل پویایی، به روز بودن و دانش‌محوری آن انتخاب گردید. به همین لحاظ لیست سازمان‌های فعال حوزه فناوری

اطلاعات عضو شورای عالی انفورماتیک به عنوان یکی از مراجع ذیصلاح این حوزه تهیه گردید. از بین این سازمان‌ها ۱۵ سازمان به طور تصادفی انتخاب و با مدیران آن‌ها جهت همکاری در انجام پژوهش مذاکره گردید. ۱۱ سازمان ابراز تمایل جهت مساعدت در انجام پژوهش کردند و اطلاعات کارکنان خود را در اختیار پژوهشگران قرار دادند. به دلیل تورش پایین و قابلیت تعمیم بالا با استفاده از روش نمونه‌گیری ساده تصادفی تعداد ۳۵۰ نفر از انتخاب و پرسشنامه برای آن‌ها ارسال گردید و در طی مدت ۲۷ روز ۳۲۷ پرسشنامه جمع آوری شد.

متغیرهای پژوهش

بر اساس نظرسنجی که با اعضای گروه خبرگان پژوهش برگزار شد شاخص‌ها و متغیرهای پژوهش مطابق جدول ۱ تدوین شد. بر اساس نظر خبرگان سه بعد از فرایند مدیریت دانش یعنی ایجاد، انتقال و بکارگیری دانش و سه نوع هوش افراد یعنی هوش هیجانی، فرهنگی و منطقی دارای اهمیت بیشتر تشخیص داده شدند و به عنوان متغیرهای پژوهش انتخاب گردیدند.

جدول ۱. متغیرها و شاخص‌های پژوهش

| ابعاد | شاخص‌ها |
|--|---|
| ایجاد دانش (کبد ۲۰۱۰) | استقبال از ایده‌ها و دانش‌های جدید در سازمان |
| | پرداخت پاداش برای ایده‌های نو و توسعه دانش جدید |
| | تشکیل گروه‌های یادگیری برای تبادل تجارب کاری |
| | فعالیت اعضا در انجمن‌ها و شبکه‌های حرفه ای بیرونی |
| ذخیره‌سازی و انتقال دانش (ماسا و استفانیا، ۲۰۰۹) | برگزاری دوره‌های آموزشی جهت ارتقا دانش کارکنان |
| | توزیع دانش به صورت غیررسمی در بین کارکنان |
| | توانایی انجام وظایف کارکنان به دلیل ترک سازمان توسط همکاران |
| | انتقال تجارب همکاران به یکدیگر |
| | گردش شغلی به دلیل انتقال دانش در مشاغل جدید |
| کاربرد دانش (کبد، ۲۰۱۰) | ثبت و ذخیره سازی دانش |
| | نهادینه و بومی سازی دانش |
| | عملکرد دانش محور |
| هوش هیجانی (خودآگاهی) | بکارگیری دانش در فعالیت روزانه |
| | تشکیل بایگانی و تمرکز اطلاعات |
| | خودآگاهی عاطفی |

| شاخص‌ها | ابعاد |
|--------------------------|--|
| خودارزیابی دقیق | (گلمن، ۲۰۰۱) |
| اعتماد به نفس | |
| خودکنترلی احساسی | هوش هیجانی (خودمدیریتی) (گلمن، ۲۰۰۱) |
| صداقت سازگاری | |
| وجدان | |
| نوآوری | |
| خوش بینی | هوش هیجانی (آگاهی اجتماعی) (گلمن، ۲۰۰۱) |
| همدلی | |
| هوشیاری | |
| خدمت محوری | هوش هیجانی (مدیریت روابط) (گلمن، ۲۰۰۱) |
| توسعه توانایی‌های دیگران | |
| رهبری القایی | |
| تأثیر | |
| واکنش نسبت به تغییر | |
| مدیریت تعارض | |
| کار گروهی | هوش فرهنگی (بعد انگیزشی) (دنگ و گیسون، ۲۰۰۸) |
| عوامل درونی | |
| عوامل بیرونی | |
| خودبسن‌دگی | هوش فرهنگی (بعد رفتاری) (دنگ و گیسون، ۲۰۰۸) |
| کلامی | |
| غیر کلامی | هوش فرهنگی (بعد شناختی) (دنگ و گیسون، ۲۰۰۸) |
| سیستم فرهنگی | |
| ارزشها | |
| هنجارهای فرهنگی | هوش فرهنگی (بعد فراشناختی) (دنگ و گیسون، ۲۰۰۸) |
| آگاهی | |
| برنامه ریزی | |
| کنترل | |
| استدلال | هوش منطقی (پرکینز، ۱۹۹۸) |
| دانش مفهومی | |
| حافظه کوتاه مدت | |
| توانایی نوشتاری و خواندن | |
| دانش کمی | |
| حافظه بلند مدت | |

فرضیه‌های پژوهش

جهت ژرف کاوی بیشتر و در راستای هدف پژوهش با استفاده از نظر گروه خبرگان نه فرضیه به شرح زیر تدوین شد.

فرضیه اول: بین ایجاد دانش و هوش فرهنگی کارکنان در سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه دوم: بین ایجاد دانش و هوش هیجانی کارکنان در سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه سوم: بین ایجاد دانش و هوش منطقی کارکنان در سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه چهارم: بین ذخیره و انتقال دانش و هوش فرهنگی کارکنان در سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه پنجم: بین ذخیره و انتقال دانش و هوش هیجانی کارکنان در سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه ششم: بین ذخیره و انتقال دانش و هوش منطقی کارکنان در سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه هفتم: بین بکارگیری دانش و هوش فرهنگی کارکنان در سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه هشتم: بین بکارگیری دانش و هوش هیجانی کارکنان در سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

فرضیه نهم: بین بکارگیری دانش و هوش منطقی کارکنان در سازمان ارتباط مثبت و معناداری وجود دارد.

یافته‌های پژوهش

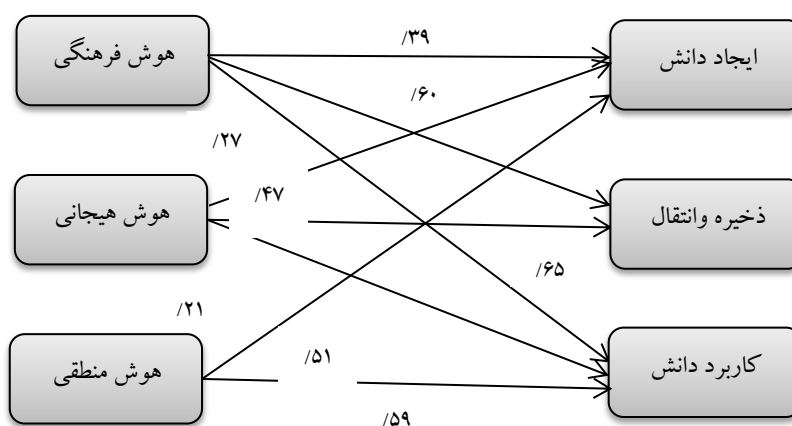
جهت ارزیابی ارتباط بین متغیرهای پژوهش از ضریب همبستگی اسپیرمن استفاده شد. مقادیر ضرایب همبستگی در جدول ۲ نشان داده شده است. جهت آزمون فرضیه‌های پژوهش

در سطح جامعه با توجه به تعداد نمونه آزمون Z بکار گرفته شد. بر اساس نتایج بدست آمده در سطح اطمینان ۹۵ درصد فرضیه‌های اول، دوم، سوم، چهارم، پنجم، هفتم، هشتم و نهم مورد تایید قرار گرفتند و فرضیه ششم مورد تایید واقع نشد.

جدول ۲. مقادیر ضرایب همبستگی بین متغیرهای پژوهش

| کاربرد دانش | ذخیره و انتقال دانش | ایجاد دانش | |
|-------------|---------------------|------------|------------|
| ۰/۵۲ | ۰/۷۸ | ۰/۶۳ | هوش فرهنگی |
| ۰/۴۵ | ۰/۸۱ | ۰/۶۹ | هوش هیجانی |
| ۰/۷۷ | ۰/۰۰ | ۰/۷۲ | هوش منطقی |

یافته‌های پژوهش نشان می‌دهد که افراد دارای هوش هیجانی و هوش فرهنگی بهتر در فرایندهای مدیریت دانش موثر عمل می‌کنند. اما افراد دارای هوش محاسباتی بالاتر در انتقال دانش الزاماً عملکرد بهتری ندارند. مدل نهایی پژوهش بر اساس مقادیر ضریب تشخیص R^2 در شکل ۲ نشان داده شده است



شکل ۲: مدل نهایی پژوهش

بحث و نتیجه‌گیری

به هر میزان که سازمان‌ها دارای فرایند دانشی بیشتری باشند به همان میزان نیازمند برنامه‌های واقع‌گرا و کاربردی برای مدیریت دانش سازمان به عنوان منبع راهبردی برای بهبود مستمر آتی خواهند بود. منابع انسانی یک سازمان جزء جدانشدنی منابع دانشی محسوب می‌شود و نقش موثری در فرایندهای مدیریت دانش در یک سازمان خواهد داشت. ویژگی‌های فردی مانند هوش، میزان انگیزش، نوع نگرش، تعهد و سایر متغیرها می‌تواند بر چگونگی انجام فرایندهای مدیریت دانش و گردش اطلاعات در سازمان موثر باشد. این پژوهش با هدف ارزیابی رابطه یکی از ویژگی‌های فردی کارکنان یعنی هوش و فرایندهای مدیریت دانش انجام شده است. در همین راستا سه نوع هوش افراد یعنی هوش فرهنگی، هوش هیجانی و هوش منطقی و همچنین سه بعد از فرایندهای مدیریت دانش یعنی ایجاد، انتقال و کاربرد دانش انتخاب و جهت ارزیابی ارتباط بین آن‌ها فرضیه‌هایی تدوین شد. نتایج حاصل از آزمون فرضیه‌ها اول، چهارم و هفتم نشان می‌دهد که هوش فرهنگی ارتباط مثبت و معناداری با فرایندهای سه‌گانه مدیریت دانش دارد. بدان معنی که افرادی که توانایی انطباق با فرهنگ‌ها و هنجارهای مختلف را دارند هم در ایجاد دانش و هم در کاربرد دانش موثر عمل می‌کنند. یعنی مرادده مناسب‌تر افراد با یکدیگر هم در بکارگیری دانش و هم خلق دانش موثر است. از دیگر یافته‌های پژوهش می‌توان به همبستگی بیشتر بین هوش فرهنگی و انتقال دانش نسبت به دو بعد دیگر مدیریت دانش اشاره کرد و می‌توان نتیجه گرفت افرادی که توانایی انطباق پذیری بیشتری دارند قابلیت انتقال دانش مناسب‌تری خواهند داشت و به دلیل ارتباط موثرتر با افراد راحت‌تر می‌توانند دانش و تجربه خود را در اختیار دیگران قرار دهند. نتایج فرضیه‌های دوم، پنجم و هشتم نشان دهنده ارتباط مثبت بین برخورداری از هوش هیجانی و سه بعد مدیریت دانش است. در این نوع هوش نیز همانند هوش فرهنگی ضریب همبستگی بین هوش هیجانی و انتقال دانش نسبت به دو بعد دیگر بیشتر است این یافته نشان می‌دهد افرادی که دارای تعامل بالاتر و روحیه اجتماعی بهتری هستند و توانایی بیشتری در مدیریت کردن احساسات خود دارند به نحو بهتری می‌توانند دانش و آموخته‌های خود را در اختیار سایر کارکنان قرار دهند و موجبات انتقال دانش در سازمان را فراهم کنند از طرف دیگر این افراد به دلیل مرادده

بیشتر با دیگران به نوعی می‌توانند زمینه‌ساز ایجاد دانش باشند و بستر استفاده از ایده‌های خلاقانه در زمینه بکارگیری دانش را فراهم کنند. نتایج فرضیه سوم و نهم نشان دهنده تاثیر مثبت افراد دارای هوش منطقی بهتر یا اصطلاحاً افراد باهوش‌تر در خلق و بکارگیری دانش هستند. این نتیجه نشان می‌دهد افرادی که هوش کمی و محاسباتی بهتری دارند از خلاقیت مناسب‌تری نیز برخوردارند و از قابلیت تبدیل دانش به دانش کاربردی در سازمان برخوردارند. اما رد شدن فرضیه ششم نمایانگر آن است که افراد دارای هوش کمی بالاتر در انتقال دانش موفقیت زیادی ندارند. این نتیجه به دلیل نحوه تعامل این دسته افراد با دیگران است. مسلماً افرادی که دارای روابط اجتماعی و تعامل مناسبی با دیگر کارکنان سازمان نیستند به درستی نمی‌توانند دانش و تجربه خود را در اختیار آن‌ها قرار دهند و بستر انتقال دانش را در سازمان فراهم کنند. با توجه به یافته‌های این پژوهش می‌توان پیشنهاد داد که سازمان‌ها در هنگام جذب و استخدام افراد و همچنین واگذاری و تفویض اختیار دادن به امتیاز هوش افراد در هر سه نوع هوش توجه داشته باشند. یک فرد دارای امتیاز هوش کمی بالا ممکن است برای شرکت در یک اتاق فکر و ارائه ایده‌های خلاق مناسب است اما در ادامه شاید به درستی نتواند دانش خود را در اختیار سایر همکاران خود قرار دهد. به همین لحاظ پیشنهاد می‌شود در تشکیل تیم‌های کاری در سازمان‌ها به این ویژگی فردی یعنی هوش توجه کافی صورت گیرد و با استفاده از آزمون‌های متعدد میزان هر یک از انواع هوش کارکنان اندازه‌گیری شود و در فعالیت‌های دانشی سازمان مدنظر قرار گرفته شود. به طور کلی بر اساس نتیجه این پژوهش می‌توان اذعان داشت که هوش به عنوان یک ویژگی فردی با فرایندهای مدیریت دانش به صورت‌های مختلف ارتباط دارد و توجه به این ویژگی در افراد می‌تواند بر نحوه انجام مدیریت دانش در سازمان موثر باشد. در مقایسه نتایج به دست آمده از این تحقیق با پژوهش‌های پیشین می‌توان بیان داشت که نتیجه تحقیق کیوان آرا و همکاران ارتباط معناداری بین مولفه‌های مدیریت دانش و هوش سازمانی نشان داده است هوش سازمانی در سطح سازمان مطرح می‌شود و ابعاد راهبردی سازمان را مدنظر دارد اما در این پژوهش هوش افراد و منابع انسانی مورد ارزیابی قرار گرفته است. در پژوهش رضاییان و کشته‌گر ارتباط مثبت و معناداری بین هوش هیجانی کارکنان و تعهد سازمانی آن‌ها بدست آمد و تنها یک نوع هوش مورد بررسی قرار گرفته است از بررسی ابعاد مختلف هوش هیجانی در پژوهش حاضر نیز

استفاده شده است. در پژوهش‌های همپسینگ، پروبست، نوناکا و تاکوچی هر کدام ابعاد مدیریت دانش را از جوانب مختلف مورد بررسی قرار داده اند و جزء پژوهش‌های بنیادی در حوزه مدیریت دانش محسوب می‌شوند که در جهت شناخت ابعاد فرایند مدیریت دانش بکار گرفته شده‌اند. در پایان جهت ارائه موضوع پیشنهادی برای پژوهش‌های آینده می‌توان به استفاده از رویکردی غیرقطعی جهت ارزیابی مولفه‌های مدیریت دانش و رابطه علی معلولی ویژگی‌های دیگر کارکنان و بلوغ مدیریت دانش اشاره کرد.

سپاسگزاری

در پایان از مساعدت و همدلی سرکار خانم نیاز زارعی کمال تشکر و امتنان را داریم. بدون حمایت‌های ایشان انجام این پژوهش میسر نمی‌شد.

فهرست منابع

- رضاییان علی، عبدالعلی کشته گر. (۱۳۸۷). بررسی رابطه بین هوش هیجانی و تعهد سازمانی، فصلنامه پیام مدیریت . ۲۷: ۲۷-۳۹.
- رنجبر فرد مینا، محمد اقدسی، امیر البدوی و محمد حسن زاده. (۱۳۹۲). شناسایی موانع مدیریت دانش برای چهار نوع فرایند کسب و کار، نشریه مدیریت فناوری اطلاعات، ۵ (۱): ۶۱-۸۸.
- قاسمی وحید، فریدون وحیدا و گیسو یزدخواستی. (۱۳۸۹). تحلیلی بر هوش فرهنگی و الگوهای تقویت آن، فصلنامه تخصصی علوم اجتماعی دانشگاه آزاد اسلامی، ۴ (۹): ۳۳-۵۰.
- کیوان آرا محمود، علی یزدخواستی، سوسن بهرامی و یوسف مسعودیان. (۱۳۹۰). رابطه ی مؤلفه‌های مدیریت دانش و هوش سازمانی در دانشکده‌های دانشگاه علوم پزشکی اصفهان. نشریه مدیریت اطلاعات سلامت . ۸ (۵): ۶۷۳ - ۶۸۰.
- موسی خانی محمد و مهشید سعیدی. (۱۳۸۹). مدیریت دانش و هوشمندی کسب و کار، فصلنامه رشد و فناوری. ۲۳: ۶۴-۷۰.

- Akgün ,A. H. Keskin, and J. Byrne. (2012). Organizational emotional memory, *Management Decision*, 50(1); 95 – 114
- Alhawari S. L. Karadsheh A. Nehari and E. Mansour. (2012). Knowledge-Based Risk Management framework for Information Technology project , *International Journal of Information Management*, 32 (1): 50-65.
- Capatina A. A. Micu and E. Lukacs. (2011). Opportunities for a Romanian company's business development in countries with cultural intelligence compatibility, *African Journal of Business Management*.5 (30); 11946-11954.
- Deng L, and P. Gibson. (2008). A qualitative evaluation on the role of cultural intelligence in cross-cultural leadership effectiveness. *International Journal of Leadership Studies*, 3; 181-197
- Gottschalk,P. (2007). sharing knowledge in law firms. *International Journal of Innovation and Learning*, 4: 255-273.
- Herman, T., X. Huang, and N. Ashkanasy. (2008). A study of the interactive effects of emotional intelligence and leader-member exchange quality on job attitudes in Chinese work teams. In: 23rd Annual Conference of the Society for Industrial and Organizational Psychology (SIOP), San Francisco, California; 10-12.
- Kebede G. (2010). Knowledge management: An information science perspective, *International Journal of Information Management*, 30(5): 416-424.
- Kumar S. M. Sharma. (2012). Convergence of Artificial Intelligence, Emotional Intelligence, Neural Network and Evolutionary Computing, *International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering*, 2(3); 141-145.
- Kumar N, R. Che Rose and A. Subramaniam. (2008). The effects of personality and cultural intelligence on international assignment effectiveness. *Journal of Social Sciences*. 4 (4): 320-328
- Massa S. and Stefania. T. (2009). A knowledge management approach to organizational competitive advantage, *European Management Journal*. 27(2):129-141.
- Nonaka J. and H. Takeuchi. (1995). *The Knowledge-Creating Company*. New York: Oxford.
- Goleman D. (2001). an EI- based Theory of performance, *Jossey- Boss*, San Francisco, 23; 27-44.
- O'Boyle, E. and R. Humphrey. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32 (5); 788–818
- Perkins, D. N. (1985). Where is intelligence? *The Journal of Learning Science*. 7; 147-150.
- Xu J. and M. Quaddus. (2012). Examining a model of knowledge management systems adoption and diffusion: A Partial Least Square approach, *Knowledge-Based Systems journal*, 27: 18-28.